5
Vragenuur: Vragen Oosenbrug

Vragen van het lid Oosenbrug aan de staatssecretaris van Financiën over **ICT-problemen bij de Belastingdienst**.

☐

Mevrouw **Oosenbrug** (PvdA):
Voorzitter. Zondagavond keek ik naar De Monitor. Ik schrok flink van de manier waarop de Belastingdienst met onze persoonsgegevens lijkt om te gaan. Het lijkt een redelijke chaos. Mensen worden aan elkaar gekoppeld als toeslagpartners en kunnen daardoor de gegevens van wildvreemden inzien: inkomensgegevens, bsn en noem maar op. De privacy is in het geding en dat vindt mijn fractie echt niet aanvaardbaar. Daarnaast hebben de slachtoffers nog een extra probleem. Omdat vorige bewoners zich om welke reden dan ook niet uitschreven op een adres, wordt een nieuwe bewoner plotseling een tweeverdiener en loopt hij op die manier honderden euro's aan toeslagen mis. Ook de Nationale ombudsman en de Autoriteit Persoonsgegevens hebben in de uitzending van De Monitor ernstige bedenkingen geuit over de gang van zaken.

Allereerst moeten mensen die in financiële problemen komen, gecompenseerd worden. Daarom heb ik de volgende vragen aan de staatssecretaris. Kunnen alle meldingen van privacyschending en foutenregistraties aangepast worden, en wel per direct? Hoe gaat de staatssecretaris ervoor zorgen dat gedupeerden, die soms zes tot acht maanden over een bezwaarschrift moeten doen voordat ze eindelijk antwoord krijgen, per direct of zo snel mogelijk gecompenseerd worden?

☐

Staatssecretaris **Wiebes**:
Voorzitter. De uitzending liet iets zien wat zijn oorsprong vindt in spookbewoning. Dat betekent dat er mensen op je adres staan ingeschreven die je helemaal niet kent. Het kan ook zijn dat je pand gesplitst is, maar dat het in de Basisregistratie Personen niet gesplitst is. Dan blijken er ook ineens allemaal mensen op je adres te staan die je misschien helemaal niet kent. De Belastingdienst maakt gebruik van de Basisregistratie Personen via een volledig geautomatiseerd proces. Het is nota bene ons modernste proces, waarmee we 8 miljoen toeslagen per maand regelen. Als je er echter foute informatie uit de basisregistratie in stopt, blijft die informatie fout en kunnen er een hoop dingen misgaan. Je kunt bijvoorbeeld ineens geen toeslag meer krijgen omdat er geen sprake zou zijn van zelfstandige bewoning. Daar heeft mevrouw Oosenbrug volkomen gelijk in.

Het levert inderdaad ook af en toe privacyconflicten op. Tot nu toe corrigeerden we dat, maar dat kon alleen als iemand het zelf aandroeg. Er is immers geen andere manier voor de Belastingdienst om daar überhaupt achter te komen. Mensen kunnen het alleen maar zelf melden. In de basisregistratie lijkt het namelijk alsof ze samenwonen. Dat werd dan in de geautomatiseerde systemen veranderd. Maar die systemen veranderden dan vaak terug. Dat kwam omdat de gemeente de basisregistratie dan nog niet had aangepast en als dat werd gedaan, gebeurde dat in ieder geval niet met terugwerkende kracht. Dan floepte het probleem dus opnieuw terug. Dat is natuurlijk heel vervelend. Dat heeft sommige mensen ook wel het gevoel opgeleverd dat ze een anoniem gevecht leverden met een groot administratief anoniem apparaat: een soort Kafka. Nou is dat mijn favoriete literatuur tijdens de sombere kerstdagen, maar bij de toeslagverstrekking is dat een hoogst onwenselijk gevoel voor heel veel toeslagontvangers.

Sinds het laatste kwartaal van 2015 zijn we dat anders gaan doen. De Belastingdienst kan de Basisregistratie Personen nog steeds niet eigenstandig aanpassen, maar we passen het wel in de interne systemen aan en we leggen het niet meer terug in het geautomatiseerde proces. We verwerken het dus handmatig. Als het gemeld of gemerkt wordt, wordt het meteen doorgegeven aan de afdeling toeslagen, in plaats van veel later, zoals soms gebeurde. Die gevallen worden daardoor veel sneller opgehelderd. Verder wordt het natuurlijk meteen aan de gemeente gemeld, die dan de basisregistratie moet aanpassen. Dat gebeurt soms wat later.

Je kunt het dus wel sneller oplossen, maar er kan zich nog steeds eventjes een privacyprobleem voordoen. Mensen moeten het immers zelf melden. Ze hebben het zelf opgemerkt, dus er is al iets mis. Daar heeft mevrouw Oosenbrug volkomen gelijk in. Wat dat betreft zitten we echt in een spagaat. Ik zal het uitleggen.

De **voorzitter**:
Kort graag.

Staatssecretaris **Wiebes**:
De wet stelt eisen vanwege de privacy. Daar heeft mevrouw Oosenbrug volkomen gelijk in. Tegelijkertijd zegt de wet dat, als je niet zelfstandig woont en bij anderen inwoont, de Belastingdienst de toeslag moet weigeren en ook moet melden waarom de toeslag geweigerd is. De Belastingdienst móét de naam van de medebewoners geven. In de wet staat ook dat de Belastingdienst het toetsingsinkomen moet geven. Dat is ook logisch. Als verdikkeme je toeslagaanslag wordt afgewezen, is het logisch dat je van de Belastingdienst te horen krijgt waaraan het ligt.

De **voorzitter**:
En nu graag het antwoord op de vraag van mevrouw Oosenbrug.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Dat betekent dus dat wij er sinds het vierde kwartaal van 2015 veel dichter bovenop zitten en veel eerder kunnen voorkomen dat deze gevallen zich voordoen. We kunnen er ook voor zorgen dat ze veel sneller worden opgelost. Maar het is niet helemaal te voorkomen dat er af en toe iemand is die gegevens te zien krijgt die volstrekt niet voor diegene bestemd zijn. Dat is met de nieuwe werkwijze minder, maar ik heb niet de oplossing om uit deze juridische spagaat te komen. Een van beide wetgevingen opheffen, zou namelijk nog veel erger zijn, denk ik.

Mevrouw **Oosenbrug** (PvdA):
De staatsecretaris geeft eigenlijk aan dat het gaat om systeemfouten die voortkomen uit een verwerking in de

Basisregistratie Personen en dat de privacy daardoor op een gegeven moment in het geding is. Hij zegt ook: dat moet dan maar, want het is niet anders. Ik ga daar niet mee akkoord want we hebben niet voor niets een wet op de privacy. Volgens die wet heb je er recht op dat de overheid zorgvuldig met je persoonsgegevens omgaat. Dit is geen zorgvuldige manier van omgaan met persoonsgegevens. Ik heb uitdraaien ontvangen van mensen die gewoon de gegevens van hun toeslagenpartners zien; ze kunnen hun bsn en inkomen zien. Het mooie van in een radioprogramma zitten is dat mensen je heel snel weten te vinden. Het gaat niet over een of twee mensen. Dit gaat over honderden misschien wel duizenden gevallen. Dit is geen klein dingetje, geen kleine weeffout. Ik wil van deze staatssecretaris horen wie de regie neemt. Wie zegt: op het moment dat ik die privacyschending ontdek, wordt het systeem meteen afgesloten desnoods handmatig? Als er in de ene wet staat dat deze privacyschending mag, dan staat er in de andere wet dat deze privacyschending niet mag.

Hoe zorgen we er daarnaast voor dat mensen die al zes tot acht maanden aan het wachten zijn, want die zijn er op dit moment nog steeds, alsnog hun toeslagen krijgen? Graag krijg ik een helder antwoord van de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Het zijn geen systeemfouten. Er is niks mis met het systeem, er is in sommige gevallen echt iets mis met de Basisregistratie Personen. Dat betekent dat bijvoorbeeld iemand als een medebewoner staat geregistreerd, terwijl die persoon dat niet is. In de wet staat, en dat is logisch, dat je de inkomens van alle bewoners op een adres moet verwerken om te kunnen vaststellen of iemand een toeslag krijgt. Mevrouw Oosenbrug zal het met mij eens zijn dat het redelijk is dat de Belastingdienst dat doet. Mijn antwoord op haar vraag is dus: zodra de Belastingdienst hier een melding van krijgt, haalt men het uit het geautomatiseerde proces en wordt het zo snel mogelijk gecorrigeerd zodat de gegevens niet meer zichtbaar zijn. Ze zullen ook niet meer terugkeren zoals vroeger het geval was. Dat terugfloepen is er niet meer bij. Doordat de Belastingdienst hier sinds het vierde kwartaal beter bovenop zit, wordt nu geprobeerd om alle gevallen die daar in het verleden onder hebben geleden, alsnog op deze manier, al dan niet handmatig, te herstellen.

Mevrouw **Oosenbrug** (PvdA):
Ik hoor graag een termijn waarop de mensen die nu bezwaar maken, alsnog hun toeslag ontvangen. Daarnaast vraag ik nogmaals: hoe het kan dat iemand bij wie volgens een oud besluit alles helemaal geregeld is, nog steeds de gegevens ziet in het account? Als je besluit is goedgekeurd en je gewonnen en gelijk hebt, hoe kan het dan dat de toeslagpartners die je niet hebt, in dit geval zelfs drie, nog steeds in je account staan bij Mijn toeslagen? Hoe kan dat dan?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Dat kan doordat wij het voor het vierde kwartaal 2015 op een andere manier deden. Toen hebben wij het weer teruggezet in het geautomatiseerde systeem. Dat kijkt opnieuw in de verouderde basisadministratie en dan volgt er opnieuw een verkeerde conclusie. Dat gebeurt niet meer nu wij het er handmatig uithalen, dus dat gevaar is geweken. Maar het is wel zaak om de oude gevallen zo snel mogelijk te behandelen. Ik kan nu niet even een termijn daarvoor toezeggen, omdat wij de precieze gevallen niet eens kunnen identificeren. In het verleden werd daarvan ook geen telling bijgehouden. Ik weet dus niet of het om duizenden gevallen gaat. Ik weet dat zich een kleine negentig mensen bij het programma hebben aangemeld, maar dat zullen heus niet alle gevallen zijn. Met hen wordt nu snelheid gemaakt.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):
Mevrouw Oosenbrug heeft natuurlijk een punt. Wij moeten ons de negatieve signalen over de uitvoering van allerlei regels door de Belastingdienst aantrekken. Binnenkort hebben wij een AO over de Belastingdienst. Ik denk dat de digitalisering en de ICT bij de Belastingdienst de boventoon zullen voeren tijdens dat AO. Wij hebben vanavond een plenair debat over de doorstroming op de huurmarkt. Een van de belangrijkste kwesties daarbij is de inkomenstoets. Is de Belastingdienst in Nederland volgens de staatssecretaris in staat om een inkomenstoets per jaar uit te voeren? Dat is hieraan gelinkt, want dit gaat over bestanden en automatisering.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Deze vraag komt als een volstrekt nieuwe discus de Kamer binnenvliegen. Ik weet dat de vragensteller graag nauwkeurige en getoetste antwoorden op zijn vragen wil hebben. Ik zal dan ook eerst nauwkeurig hiernaar kijken en voor een getoetst antwoord zorgen. Dat kan niet even tijdens dit debat.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):
Kan het voor het debat van vanavond, voorzitter?

De **voorzitter**:
Dat weet ik niet.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik zal bekijken of ik het antwoord op de vraag voor vanavond kan geven.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):
Ik heb altijd gepleit voor samenwerking tussen overheidsinstanties. Nu blijkt dat af en toe toch niet goed te gaan. Is voor de toekomst helder dat het beter gaat en dat dit soort gekke gevallen niet meer voorkomen? Dit speelt kennelijk ook nog met terugwerkende kracht. Over welk aantal gevallen hebben wij het eigenlijk?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Dit gaat in essentie niet over de samenwerking tussen instanties. Als de Basisregistratie Personen goed werkt als basisbestand voor de Belastingdienst, loopt het proces van toeslagen an sich op dit punt prima. Het gaat hier om het feit dat de basisdata niet in orde zijn. De zwakste schakel is helaas de bewoner die een verkeerd adres opgeeft, zich vergeet uit te schrijven of de woning splitst maar dat vergeet door te geven. Dat is altijd de zwakke schakel. Wij zijn

de zwakkeren. Ik ben zelf ook administratief niet zo sterk, dus mijn sympathie gaat geheel uit naar degenen die vergeten dit op te geven. Maar daar zit dus het probleem. Het gaat hier niet om de samenwerking tussen de instanties. Het betekent ook niet dat we kunnen voorkomen dat het ooit nog gebeurt. Het betekent alleen maar dat als het gebeurt, we er zo snel mogelijk bovenop springen, het uit het geautomatiseerde proces halen en ervoor zorgen dat mensen er verder geen last meer van hebben. Dat kunnen we doen. Verder is collega Plasterk bezig met het zo goed mogelijk verbeteren van de Basisregistratie Personen, maar daarbij blijven mensen altijd een rol spelen. Zoals ik in mijn antwoord op de vraag van mevrouw Oosenbrug al zei, is het aantal gevallen mij niet bekend. Tot nu toe hebben we dat immers niet apart bijgehouden. Er is echter alle reden om dat vanaf nu wel te doen.

De **voorzitter**:
Dank u wel. Hiermee is er een einde gekomen aan het mondelinge vragenuur.